

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“INSTITUCIONALIZACIÓN DE MENORES DE EDAD  
DE 8 - 17 AÑOS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO  
DIRECTIVO DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**JUANA ANA SOFÍA ARAGÓN NORIEGA  
DULCE CAROLINA QUIÑONEZ LÁZARO**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADAS**

**GUATEMALA, JUNIO DE 2011**

## **MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO**

Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR INTERINO

Licenciado Héctor Hugo Lima Conde  
SECRETARIO INTERINO

Jairo Josué Vallecios Palma  
REPRESENTANTE ESTUDIANTIL  
ANTE CONSEJO DIRECTIVO



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico

CIEPs.

Archivo

Reg. 73-2011

**DIR. 1,008-2011**

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

24 de mayo de 2011

Estudiantes

**Juana Ana Sofía Aragón Noriega**

**Dulce Carolina Quiñonez Lázaro**

Escuela de Ciencias Psicológicas

Edificio

Estudiantes:

Transcribo a ustedes el ACUERDO DE DIRECCIÓN NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES GUIÓN DOS MIL ONCE (983-2011), que literalmente dice:

**"NOVECIENTOS OCHENTA Y TRES"**: Se conoció el expediente que contiene el Informe Final de Investigación, titulado: **"INSTITUCIONALIZACIÓN DE MENORES DE EDAD DE 8-17 AÑOS VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA"**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**Juana Ana Sofía Aragón Noriega**

**Dulce Carolina Quiñonez Lázaro**

**CARNÉ No. 2004-14656**

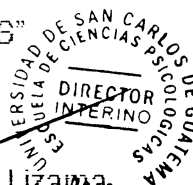
**CARNÉ No. 2006-16913**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Julia Anabella Noriega Morales y revisado por el Licenciado Marco Antonio García Enríquez. Con base en lo anterior, se **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAR A TODOS"

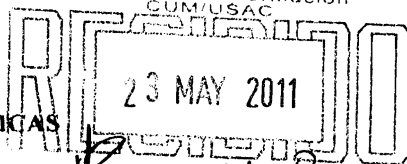
Doctor César Augusto Lambour Lizama  
DIRECTOR INTERINO



/Zusy G.



Escuela de Ciencias Psicológicas  
Recepción e Información  
CUM/USAC



CIEPs 073-2011  
REG: 030-2010  
REG: 030-2010

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

FECHA: 23 MAY 2011 HORA: 13:40 Registro: 30-10

## INFORME FINAL

Guatemala, 19 de Mayo 2011

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que el Licenciado Marco Antonio García Enríquez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**"INSTITUCIONALIZACIÓN DE MENORES DE EDAD DE 8-17 AÑOS  
VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA."**


ESTUDIANTE:  
Juana Ana Sofía Aragón Noriega  
Dulce Carolina Quiñonez Lázaro

CARNÉ No:  
2004-14656  
2006-16913

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 17 de Mayo 2011 y se recibieron documentos originales completos el día 19 de Mayo 2011, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez

COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. "Mayra Gudiérrez"



c.c. archivo  
Arelis



**ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS**

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: uanacpsic@usac.edu.gt

CIEPs. 074-2011

REG: 030-2010

REG 030-2010

Guatemala, 19 de Mayo 2011

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez, Coordinadora.  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs.- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la  
revisión del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN**, titulado:

**"INSTITUCIONALIZACIÓN DE MENORES DE EDAD DE 8-17 AÑOS  
VÍCTIMAS DE LA VIOLENCIA."**

**ESTUDIANTE:**

Juana Ana Sofía Aragón Noriega

Dulce Carolina Quiñonez Lázaro

**CARNE**

2004-14656

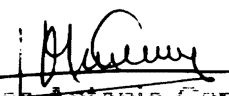
2006-16913

**CARRERA:** Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro  
de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 28 de  
Abril 2011 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
~~Licenciado Marcel Antonio García Enríquez~~  
**DOCENTE REVISOR**



Arelis/archivo

Guatemala 17 de Febrero de 2011

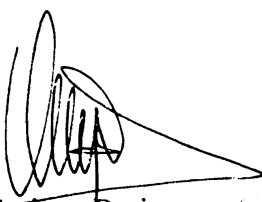
Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Coordinadora Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas,  
**CUM**


Licenciada Álvarez:

Deseándole éxitos al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Juana Ana Sofia Aragón Noriega, carne 200414656 y Dulce Carolina Quiñónez Lázaro, carne 200616913 realizaron en esta institución un instrumento de observación institucional, y una entrevista a mi persona, como parte del trabajo de Investigación titulado: "Institucionalización de menores de edad de 8-17 años víctimas de violencia", en el periodo comprendido por el mes de octubre del 2010.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

Sin otro particular, me suscribo,

  
Lic. Enrique Barías  
Director del "Tío Juan"  
Teléfono: 23664782





SECRETARÍA DE  
BIENESTAR SOCIAL  
DE LA PRESIDENCIA

POR LA NIÑEZ, LA FAMILIA Y LA COMUNIDAD

**Hogar Solidario**

Aldea El Platanar, Finca San Antonio, San José Pinula  
Tels. 66343141 - 66415543 - 66343124

**OF.DHS No. 079-2011**

Ref. ER/ccrc


San José Pinula, 17 de marzo de 2011

Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Coordinadora Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas,  
**CUM**

Licenciada Álvarez:

Deseándole éxitos al frente de sus labores, por este medio le informo que las estudiantes Juana Ana Sofía Aragón Noriega, carne 200414656 y Dulce Carolina Quiñónez Lázaro, carne 200616913 realizaron en esta institución 60 evaluaciones proyectivas de la Figura Humana y un instrumento de observación institucional, a niños y niñas que han sido institucionalizados por violencia como parte del trabajo de Investigación titulado: "Institucionalización de menores de edad de 8-17 años víctimas de violencia", en el periodo comprendido por el mes de octubre del 2010, en horario matutino de 8:00 a 11:00 horas.

Las estudiantes en mención cumplieron con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.

  
Ana Erick Orlando Rivas Amador  
COORDINADORA GENERAL  
HOGAR SOLIDARIO  
SECRETARÍA DE BIENESTAR SOCIAL

c.c. Archiv82 Calle 9-34 zona 11, Las Charcas, Guatemala Tel: (502) 2414-3535 [www.sbs.gob.gt](http://www.sbs.gob.gt)

vamos  
por **más....**

UNIDAD  
SOLIDARIA





**ASOCIACION CIUDAD ESPERANZA**  
**HOGAR "MIGUEL MAGONE"**

21 Avenida 12 – 95, Zona 9 de Mixco, Aldea "el Aguacate"

---

Guatemala, 2 de julio 2010

**Licda. MAYRA FRINÉ LUNA DE ALVAREZ**  
**COORDINADORA CENTRO DE INVESTIGACION**  
**EN PSICOLOGIA CIEPs.**  
**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA**

**Respetable Licda. de Álvarez:**

Reciba un cordial y fraternal saludo de los niños y adolescentes, del Hogar "Miguel Magone", a la vez le deseamos éxitos en sus labores cotidianas.

Por este medio hacemos constar, que recibimos la visita de las estudiantes de Licenciatura en Psicología JUANA ANA SOFIA ARAGON NORIEGA, Carné No. 2004 – 14656 y DULCE CAROLINA QUIÑONEZ LAZARO No. de Carné 2006 – 16913, quienes realizaron parte de su investigación de campo en esta institución con los niños y adolescentes Víctimas de Violencia, realizando la evaluación a los niños del test proyectivo y entrevista a la Psicóloga y a la Directora del hogar.

Agradeciendo su atención y colaboración para el hogar, me suscribo deseándole muchas bendiciones,

Atentamente,

Karen Rodas  
Licda. Karen Rodas de Reynoso

Directora del Hogar

Tel: 53062113





Guatemala, 11 de Abril, de 2011

Licenciada  
Mayra luna de Álvarez  
Coordinadora Centro de Investigación en  
Psicología-CIEPs- "Mayra Guitirrez"  
CUM

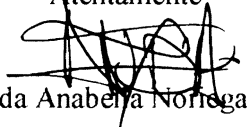
Estima licenciada Álvarez:

Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría del contenido del informe final de investigación titulado "Institucionalización de menores de edad de 8-17 años víctimas de violencia" realizado por las estudiantes ANA SOFIA ARAGON NORIEGA CARNE 200414656 Y DULCE CAROLINA QUIÑONEZ LAZARO 200616913.

El trabajo fue realizado a partir de mayo del 2010 hasta abril 11 de 2011.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente  
  
Licenciada Anabella Noriega Morales  
Colegiado 2848  
Asesor de contenido

## ACTO QUE DEDICO

**POR JUANA ANA SOFÍA ARAGÓN NORIEGA**

**A DIOS**

El principio de la vida y la luz de mi camino.  
Por derramar bendiciones en mi vida cada día.  
Por regalarme la vida para compartir con los seres que más amo.

**A MI HIJO ANDRES**

Por el amor y la ternura incondicional desde el vientre hasta este momento.  
Por darme una razón digna de vida compartiendo todo momento a su lado.  
Por darme las fuerzas para continuar y lograr ser un ejemplo de vida para el.

**A MI MADRE ANABELLA**

Por enseñarme a ser una mujer autentica y exitosa.  
Porque ha sido una madre incondicional y solidaria.  
Por enseñarme a buscar el bien común para ser mejor persona buscando la calidad humana sobre todas las cosas promoviendo el amor al prójimo.

**A MI PADRE VICTOR ROLANDO:** Que me ve desde la luz.

Por luchar hasta el último momento.  
Por sus sabios consejos, enseñanzas.  
Por enseñarme la responsabilidad y apoyo para seguir el camino del éxito.

**A LA FAMILIA ABRIL**

Por su apoyo incondicional, el amor y las palabras de aliento en todo momento.  
Por enseñarme la importancia del amor y los valores familiares.

**A LOS Y LAS MENORES INSTITUCIONALIZADOS, VICTIMAS DE SUS  
OPRESORES, DE LA NEGLIGENCIA ESTATAL Y DEL IMPUESTO SISTEMA  
GLOBALIZANTE QUE MARCA LA VIDA CON VIOLENCIA**

## **ACTO QUE DEDICO**

### **POR DULCE CAROLINA QUIÑONEZ LÁZARO**

#### **A DIOS**

Ha el sea toda la Gloria, por ser el camino, la verdad y la vida, por él todas las cosas fueron posibles.

Por permitirme vivir cada momento en él.

Por sus infinitas bendiciones.

#### **A MI PADRE JOSE**

Por ser quien estuvo en mis luchas, saberme escuchar, comprender, motivar, por su apoyo incondicional tanto emocionalmente como económicamente, por ser un padre ejemplar este éxito es suyo.

#### **A MI MADRE ENMA**

Por ser quien me acompaña en el camino de la vida, por enseñarme la responsabilidad, la honestidad ha aceptar mis éxitos y mis fracasos, por ser una mujer y madre ejemplar este éxito es suyo.

#### **A MIS HERMANAS JOSEE Y ENMA**

Por su tolerancia, apoyo y acompañamiento.

#### **A MI NOVIO ELMER**

Por estar en todo momento a mi lado, por su amor motivación y dedicación.

#### **A MIS TIAS (OS)**

Por su confianza y apoyo.

#### **A MIS FAMILIA ESPIRITUAL – IGLESIA CENTRO DE VIDA-**

Por sus oraciones, apoyo espiritual, palabras de aliento en los momentos difíciles.

#### **A LOS NIÑOS Y NIÑAS DE GUATEMALA**

Por la oportunidad de entrar en sus pequeños pero importantes mundos, que me hicieron tomar decisiones para mejorar el sistema donde se desarrollan.

#### **A LAS INSTITUCIONES QUE COLABORARON**

Por darme el espacio, y enseñarme el trabajo institucional y la importancia de estas en Guatemala.

#### **A CADA UNO DE USTES**

Por acompañarme en este día.

## **NOMINA DE PADRINOS**

Padrinos  
Por **ANA SOFIA ARAGÓN NORIEGA**

Lic. Anabella Noriega Morales de Aragón  
Lic. Psicología  
Colegiado 2848

Lic. Julio Roberto Abril Bentez  
Lic. Zootecnia  
Colegiado 472

Padrinos  
Por **DULCE CAROLINA QUIÑONEZ LÁZARO**

Lic. Marina Sayes de Marroquín  
Lic. Bibliotecóloga  
Colegiado 8019

Lic. Estuardo Marroquín Guerra  
Lic. Psicólogo  
Colegiado 7576

## ÌNDICE

Resumen	
Prólogo	
Capítulo I	
Introducción	05
Planteamiento del problema	07
Marco teórico	11
Los hogares de abrigo, nacionales y privados	16
El impacto psicológico de los menores institucionalizados	18
Delimitación	20
Capítulo II	
Técnicas e instrumentos	21
Capítulo III	
Presentación, análisis e interpretación de resultados	23
Características del lugar	23
Características de la población	26
Resultados e interpretación del test de la figura humana	29
Capítulo IV	
Conclusiones	37
Recomendaciones	39
Bibliografía	41
Anexos	43

## **Resumen**

“Institucionalización de los menores de 8-17 años víctimas de violencia”

**Autores:** Juana Ana Sofía Aragón Noriega y Dulce Carolina Quiñónez Lázaro.

### **Resumen del contenido**

La investigación tuvo como fin identificar que las instituciones del estado y las privadas no cuentan con programas integrales ni instrumentos que apoyen el resarcimiento de los menores que sufren violencia, la población meta fueron menores entre ocho y diecisiete años de edad que han sido institucionalizados por diferentes causas; el proceso de investigación planificado tuvo una duración de mayo 2010 a abril 2011. Se demostró que la institucionalización provoca revictimización y que esta en gran medida puede ser irreversible en el desarrollo emocional de los y las menores, ya que las mismas no cuentan con los programas integrales y los profesionales que atiende a estos menores no están altamente capacitados. Las técnicas e instrumentos utilizados fueron: test de la figura humanada de Karen Machover, entrevistas dirigidas a profesionales, observación sistematizada.

## **Prólogo**

Guatemala, por historia ha sido un país vulnerado por un sistema globalizante, que mantiene una cultura de violencia , de división de clases sociales y actualmente de una dinámica compleja de la violencia estructural, social y política, esto ha permitido una serie de influencias que contaminan a las instancias legales, instancias estatales de protección y sociales, donde la ley se interpreta a conveniencia de la corrupción y esto se ha manifestado en una serie de hechos que quedan en la impunidad, así la trata de menores, los hechos de muerte y de todo tipo de violencia a menores, que resultan ser los más vulnerables y receptivos a dicha situación.

A pesar que existen organizaciones sociales de protección a los menores y adolescentes , y que estas han propuesto lineamientos y leyes, las mismas han llevado un camino lento, en algunas ocasiones inconcluso y en otras paradas en el congreso de la republica que es competencia para aprobación de las mismas, luego el proceso lento de la sensibilización a jueces, e instituciones responsables de aplicarlas mismas. Y que algunas de ellas como la ley PINA y Alerta Alba Keneth por ser nuevas su aplicaron no ha sido efectiva para las y los menores, ya que un gran porcentaje de los mismos siguen siendo objeto de reclusión.

El interés que despertó el tema sobre la institucionalización de menores fue vivenciar en la practica laboral el sufrimiento y la revictimización a que están expuestos los menores, debido a que el personal de las instituciones encargadas, no toman conciencia que el impacto de su aplicación beneficia a la víctima.

La investigación nos permitió conocer un ámbito humanamente doloroso, ya que se trata de menores y adolescentes en situaciones de alto riesgo que al ser institucionalizados mantienen un nivel mayor de vulnerabilidad, estas edades marcan la vida pues están en proceso de establecer características de personalidad, rompiendo así la oportunidad de una vida plena, o normal, así mismo son objeto de todo tipo de violaciones a sus derechos humanos.

Estos menores que en su gran mayoría han llevado una vida de necesidades humanas no satisfechas y que esta situación los exponen a la discriminación, a la pobreza, estigmatización y rechazo de la sociedad.

En este proceso de la investigación, se desarrollaron instrumentos que nos permitieron conocer una realidad oculta por la negligencia de instancias del estado, responsables de dar respuestas a los y las menores víctimas.

Nos permitió también identificar que no existen programas integrales dirigidos específicamente para los diferentes casos de formas de violencia hacia las y los menores y adolescentes institucionalizados, siendo obligación del estado proteger la integridad, salud física mental y moral de la niñez y adolescencia: así como regular su conducta.

Consideramos que las entrevistas a profesionales del tema, nos permitieron confirmar que existe una gran desventaja entre victimario y víctima, no solo por la edad que le confiere poder al victimario sobre su víctima, si no por que los y las menores están también a expensas de las instituciones y de una ley que no se logra aplicar debidamente, esto quiere decir que en la mayoría de casos los victimarios están libres y las víctimas encerradas, oprimidas y en una dinámica de relacionamiento que complica más las situaciones traumantes.



Se espera que con los resultados obtenidos, se contribuyan en alguna medida a sensibilizar, la situación de la niñez institucionalizada, y que esto permita una actuación mas humanizada, donde el menor no sea etiquetado como un problema, si no la razón de su trabajo, y que además, fortalezca la moral y los valores de quienes tienen la obligación de resolver.

Evidenciamos la necesidad urgente de acciones coherentes, con respecto a la relación víctima- victimario para romper ese flagelo de relaciones de poder, coordinando con todas las instancias necesarias para recluir al victimario y el menor pueda seguir viviendo en su ambiente familiar y social con el apoyo integral de las instancias responsables.

Así mismo el victimario debe ser evaluado de manera integral para medir la situación del delito cometido y determinar si su estado mental puede recuperarse o si su sociopatía es irreversible, que en ambos casos la ley debe ser implacable, y servirá de referencia a otros victimarios.

# **CAPÍTULO I**

## **INTRODUCCIÓN**

La finalidad del presente trabajo es exponer a la población guatemalteca la necesidad de un protocolo de atención dada la importancia que tienen las relaciones psicosociales de los niños, niñas y adolescentes en Guatemala, America latina y el mundo entero, observando que dentro de sus relaciones interpersonales imitan actitudes de diferentes personajes así como de sus propios agresores. Estas conductas se dan fuera y dentro del hogar de crianza, son los adultos y el estado quien debe de responsabilizarse de la orientación, educación y bienestar de estos menores de edad, que no tiene los elementos psicoterapéuticos para contrarrestar la influencia negativa por la cual llegan a ser institucionalizados, perjudicando su integridad física y mental, así como las relaciones interpersonales ya que los programas que brinda el estado no son psicoterapeuticamente dirigidos y se van perdiendo valores entre estos menores de edad, actualmente esta situación que vive la niñez y adolescencia no les permita utilizar de forma adecuada la influencia negativa de sus problemática en una influencia positiva que permita mejorar sus relaciones interpersonales y adquirir actitudes adecuadas.

Se propone el desarrollo de un protocolo y manual de atención a victimas y victimarios, desde el análisis del delito su efecto en el menor y la aplicación de la sanción: que permita la participación de quienes trabajan en la problemática, además de las organizaciones sociales y la Procuraduría de los Derechos Humanos, quienes tienen facultad de orientarlo en base a los derechos humanos de la niñez y adolescencia,

Es importante que los niños, niñas y adolescentes reconozcan que hay leyes que les protegen y que como ultimo recurso la institucionalización les genere condiciones apropiadas y relaciones interpersonales basadas en el respeto de si mismos y de los demás, que consistían en un conjunto de acciones humanas que principien el fortalecimiento, de la autoestima, para que puedan desarrollar mecanismos , estrategias y conductas propositivas

Los menores de edad institucionalizados deben dentro del grupo social, dar y recibir solidaridad, lealtad, fidelidad, honestidad, honradez, estimación, aprecio y cariño todo esto basado en el respeto, razón espiritual y el amor reciproco, que ayude a fortalecer el concepto del yo y la autoestima.

En algunos hogares la mala estructura y los lugares inadecuados en los que se encuentran estos menores institucionalizados pone en peligro el bienestar físico y mental, de los cuales algunos casos con hacinamiento y en el otro extremo se ven instalaciones amplias y adecuadas pero con personal poco capacitado, donde no se dirige la problemática si como el volumen de la población.

Dentro de esta investigación se observo factores cualitativos y cuantitativos como: la cantidad de los menores por institución, perfil del personal a cargo, las instituciones encargadas de supervisar estos hogares, programas, planificación, atención profesional, programas revisados, deportivos y religiosos , estructura física, higiene de la estructura, plan de alimentación, seguridad interna y externa del hogar, y entrevistas a personal encargado, profesionales especializados en el tema, tanto a nivel psicológico como judicial y aplicación de test proyectivos.

## **1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÒRICO**

### **1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

En Guatemala generalmente los niños, niñas y adolescentes son víctimas de cualquier tipo de violencia entendiéndose como violencia a la “intención, acción u omisión mediante la cual se intenta imponer una voluntad sobre otros, generando daños físicos, emocionales y psicológicos”(1), son separados de su entorno afectivo-emocional llevándolos a una institución, privada o estatal donde le brindan refugio, esto implica que ayudan y apoyan a la persona menor de edad a poder desarrollarse satisfactoriamente fuera de su entorno de origen. Dicha situación se agrava por que estas instituciones, en su gran mayoría no cuentan, con el requerimiento mínimo, en cuanto a; personal especializado para el manejo de la problemática de las personas, no cuentan con programas especiales de atención, ni la estructura física para encontrar un espacio libre, que es un indicador propenso a la violencia. Lo que resulta que estas instituciones suelen provocar una cadena de situaciones que revictimizan a las personas menores de edad, este proceso de revictimización implica que vuelve a hacer pasar a la víctima por situaciones indeseadas.

---

(1) ELIZABETH: Me llamo Rigoberta Menchú y así me nació la conciencia, Siglo XXI, México 1987, 287 p.

En el sistema judicial ocurre cuando se le exige que se someta a múltiples interrogatorios y exámenes que afectan su integridad así como su sentido de privacidad, repetitivo para asegurarse que mantenga su historia y tenga credibilidad. El proceso de revictimización no es intencional, pero sí es perjudicial para la salud mental de las personas menores de edad, especialmente se nota ausencia de trato con ternura, que hará la diferencia en la vida de los niños, niñas y adolescentes.

Cuándo se buscan referencias para poder determinar las posibles causas todas apunta a una desintegración familiar, a patrones de crianza violentos o por cuestiones económicas que las familias ya no pueden sostener dignamente a sus hijos pero realmente cual será la verdadera causa que esta afectando a tantos niños, niñas y adolescentes en Guatemala.

Se han realizado estudios donde indican que cada año sube el índice de personas menores de edad institucionalizados, entonces la pregunta es ¿realmente está funcionando el proceso de institucionalización en donde se apoya a los niños, niñas y adolescentes a poder acoplarse a un sistema de vida más gratificante y con una calidad de vida más humana? ¡O es que acaso solo se le ayuda a la persona menor de edad a poder sobrevivir físicamente hasta que pueda formar otra familia, corriendo el riesgo de seguir el patrón de su vida con los propios hijos!.

El proceso de institucionalización de los menores de edad, es un problema latente que podrían enfrentar las próximas generaciones en la sociedad guatemalteca, si los procesos de institucionalización no son adecuados; el cual ayude realmente a los menores de edad a poder adaptarse eficazmente al sistema como una persona íntegra con un conjunto de habilidades, competencias y actitudes favorables para lograr valerse por sí misma de una manera digna y responsable.

Actualmente son grupos de personas antisociales que no tienen la capacidad de formar y confrontar un sistema social de agrupación, como lo es la familia y generando a través de los años un resentimiento oculto de odio hacia la sociedad, generando pensamientos negativos o destructivos hacia lo que ellos nunca pudieron obtener; se mencionan los grupos de pandilleros, grupos de extorsionadores, individuos con problemas adictivos, familias disfuncionales emocionalmente o desintegradas donde se manejan roles confusos entre padres e hijos, como el hijo que trabaja ha temprana para los padres y hermanos, dejando que nuevamente el estado se haga cargo de los menores víctimas de violencia, volviendo así al ciclo inicial de un nuevo proceso de institucionalización; jugando la dinámica de víctima a victimizador y viceversa.

Todo ello hace pensar explícitamente los siguientes cuestionamientos.

¿Los programas Institucionales, privados o estatales de abrigo a personas menores de edad, son realmente eficientes?, ¿Cómo influyen en la recuperación emocional de las víctimas de sus familiares?, ¿Tienen protocolos de atención fundamentados en los derechos humanos y estos en su práctica son objetivos?.

Para poder darle respuesta a los dichos cuestionamientos en la investigación se trabajaran con personas menores de edad de 8-17 años, víctimas de violencia. La violencia comprende la estructural, política y social; dentro de la estructural se encuentra la familia y las instituciones, con respecto a la social se encuentran las luchas sociales, en cuanto a la política se maneja todo todos los conflictos gubernamentales. La investigación se centra específicamente en la violencia estructural, donde se investigara como pilar fundamental el proceso de atención que brindan actualmente los hogares de refugio tomando en cuenta el estado emocional y psicológico del niño, niña y adolescentes que se encuentran en estas instituciones.

### **1.1.2 MARCO TEÒRICO**

En América Latina, Guatemala ocupa uno de los primeros lugares en condiciones difíciles de todo tipo; histórico, económico, social y político, entre ello, el enfrentamiento armado ha sido un componente inseparable de la historia de las generaciones presentes, donde miles de niños quedaron en la orfandad de los cuales algunos recuperaron a sus familias y otros quedaron institucionalizados, teniendo que convivir con menores que han sufrido diferentes problemáticas ; la violencia, abuso sexual, negligencia, y otros tipos de violencia dieron introducción a grupos antisociales dando así la desintegración social.

Todo rompimiento del núcleo familiar puede provocar un impacto psicosocial irreversible dada la dinámica en la vida adulta de estos menores en riesgo.

Generalmente se pretende entender la realidad de las condiciones en la infancia guatemalteca mediante el análisis que gira alrededor de los niños institucionalizados, que se trasplantan, de otras regiones y culturas, a contextos que rompen de manera grotesca su realidad.

En Guatemala habitan 4.390.920 niños y niñas menores de 15 años que constituyen el 45,7% de la población total. Las agudas condiciones de vida se profundizan y toman rasgos realmente alarmantes en los niños, no sólo por su alta vulnerabilidad, sino por constituir un sector mayoritario.



A esto se suma el hecho de que el país crece aceleradamente, con una tasa de aumento poblacional del 2,9%. Este es, brevemente, el contexto en que vive, crece y sufre ese 45.7% de la población guatemalteca integrado por niños. Es claro que ellos, presentan una realidad que les niega toda posibilidad de auténtico desarrollo.

Por ejemplo, cada día mueren 68 niños y niñas por enfermedades prevenibles; 32 mueren diariamente por hambre.

De los que se mantienen con vida, más del 85% se encuentran desnutridos, con graves problemas visuales y auditivos que sin ninguna atención a tiempo, les afectan en todo sentido, incluso en procesos de desarrollo de su autoestima y de su evolución escolar.

Los niños y niñas de este país no sólo representan un determinado grupo atareo. También se nos presentan de múltiples maneras, cada uno con su problemática específica, hay que agregarle lo que algunos organismos denominan «menores en circunstancias difíciles». Hablamos, entonces, de niños institucionalizados. «Recluidos» en instituciones públicas y privadas de servicio, alrededor de 3.700 niños llevan una vida «institucionalizada» como producto de la extrema pobreza, del conflicto armado, de la desintegración familiar, de la negligencia y violencia generalizada.

Aunque pareciera que su situación es mejor que la de los otros tipos de niños, no hay que soslayar la pérdida de la posibilidad de una vida plena; además, muchos de estos niños viven una institucionalidad muy inestable o efímera, por su parte las instituciones de abrigo no están preparadas para abordar las diferentes problemáticas con programas integrales y adecuados para los diferentes casos.

Durante la decisión judicial se produce la primera ruptura jurídica entre el niño y su familia de origen, que al mantenerse en el tiempo, coloca al niño, primero, en estado de disponibilidad un concepto mucho más propio del derecho comercial que del derecho civil o de familia y, luego, en estado de adaptabilidad.

El problema de la “declaración de estado de abandono”, está estrechamente conectado, aunque rara vez esté vínculo se hace evidente, con un tema que en algunos países de América Latina - es el caso de Guatemala - por algunas características específicas y por su extraordinaria dimensión numérica, tiende a convertirse en un problema político de primer orden.

En Guatemala únicamente se practican dos formas para restituir ese derecho violado a los niños y niñas: la institucionalización y la adopción.

En cuanto a infantes institucionalizados, se desconoce a ciencia cierta la cantidad que existe actualmente, tampoco se sabe, por ejemplo, el tiempo promedio que permanecen en esos lugares mientras tienen la suerte de solucionar su situación jurídica.

De acuerdo a Nidia Aguilar, defensora de la niñez y adolescencia de la PDH, "se puede hablar de un mínimo de unos 10 mil niños y niñas institucionalizados, no obstante, únicamente unos 5 mil 600 habrían sido remitidos a los hogares con medida de juez competente muchas veces sucede que las propias madres los van a entregar" (2).

El experto en derechos de niñez y asesor jurídico del movimiento social por los Derechos de la Niñez, Adolescencia y Juventud, Byron Alvarado, advierte que los juzgados de niñez debieran poseer un recuento de las medidas que han dictado, por lo menos desde la aprobación de la ley de protección Integral.

En estos lugares "se embodega al niño y se le restringen sus derechos. Es un régimen especial de internamiento y de limitación a la libertad del niño, niñas y adolescente"(3).

Ambas situaciones evidencian que en Guatemala no se prioriza el interés superior del niño, que contempla formas alternativas que no precisamente equivalen a la adopción ni a la institucionalización, pero se trata de garantizar la identidad del infante.

El proceso jurídico debe humanizarse y ser más vigilantes de la institucionalización, bajo la misma perspectiva de protección integral de los derechos de la niñez, deben irse eliminando paulatinamente, debido a que se tiene que procurar el interés superior del niño.

---

(2) Investigación 2009, Nidia Aguilar, procuraduría de los derechos- niñez y adolescencia. (3) BERGER, P. y T. LUCKMAN: La construcción social de la realidad, Buenos Aires, 1989, 235 p.

En ese sentido, la institucionalización no es el ambiente más apto para el desarrollo integral de la niñez por lo que debe buscarse otras formas.

Entre ellas se destaca el cuidado parental, que puede ser permanente, que en vez de extraer al niño de su ambiente, de su comunidad, le restituye ese derecho a través de una familia social o de una familia sustituta permanente o una familia ampliada, que puede incluir hasta los padrinos de bautizo. Los cuidados aparéntales se manifiestan muchas veces de hecho y continuarán así hasta que los jueces apliquen socialmente la ley de protección integral. "Ahora la aplican objetivamente de conformidad con el derecho positivo rígido, es decir así está escrito en la ley, no me hacen cambiar porque yo soy el juez"(4). Sin embargo, para los expertos en la ley está hecha para que un juez, antes que emita su sentencia y conclusión, consulte con un equipo multidisciplinario integrado principalmente por un psicólogo, un pedagogo y un trabajador social, para que luego de tener la opinión de los tres expertos decida lo que pasará con el niño para la restitución de derechos; a la fecha los Juzgados primero, segundo y tercero de niñez trabajan con el personal de los juzgados de familia.

“En la actualidad, los periodos de monitoreo que son realizados por entidades diferentes del estado referente a visitas interinstitucionales periódicas, es el único control que existe a estos hogares, según el informe de la PDH, del año 2006”(5),

---

(4) BERNSTEIN, BASIL: «Clases sociales, lenguaje y socialización» en Revista Colombiana de Educación N° 15, Bogotá, UPN, 1985, pp. 25-44. (5) PDH informe de supervisión y monitoreo de hogares, realizado por la defensora de la niñez y la juventud, 2005-2006.

es necesario que el congreso apruebe un mecanismo de control de estos centros que proveen atención con calidad y valores humanos, siendo necesario programas especializados al personal que atiende a los menores a los menores, con instalaciones adecuadas, al infante, niños y niñas menores de edad.

El problema es que la atención sigue siendo primitiva, sin ser estas especializadas con enfoques a niños, niñas y adolescentes que han sufrido violencia de cualquier índole.

Dentro de los derechos vulnerados se pueden mencionar: derecho a la vida, a la integridad, dignidad y respeto, a la libertad, a la petición, derecho a la protección contra el maltrato y agravios, como el abuso físicos, sexual, negligencia y abuso emocional, el derecho contra la explotación económica, uso ilícito de sustancias que produzcan dependencia y derecho de garantías procesales básicas y especiales, entre otros.

### **Los Hogares de Abrigo, Nacionales y Privados**

La niñez y juventud en condiciones de vulnerabilidad está siendo atendida principalmente en hogares de abrigo bajo la responsabilidad del sector privado, con escaso requerimiento de requisitos y satisfacción de condiciones mínimas, por parte del estado, para su instalación y funcionamiento, existen por lo menos un hogar estatal y uno privado que, además de albergar a niñez y adolescencia, acoge a población adulta, lo cual representa que en sus instalaciones cohabitan personas de diferente condición psicológica y física,

pudiendo esto convertirse en un riesgo para los niños y niñas más pequeños.

Los hogares de albergue no se especializan en la atención de situaciones de vulnerabilidad diferenciadas.

De acuerdo con los datos contenidos en este informe, en un mismo hogar se atiende diferente tipo de situaciones, protección de menores, problemas de adicción, de adultos, problemas de alcoholismo sin el mayor control de personas responsables y los menores entonces se encuentran en mayor vulnerabilidad que en sus propias familias. Los hogares estatales dan mayor cobertura a la niñez y juventud con problemas neurológicos y psiquiátricos y a las remitidas por los juzgados, en tanto al parecer los privados atienden preferentemente a niñas, niños y adolescentes esto podría estar relacionado con los programas de adopción a que algunos hogares privados están vinculados.

Los hogares privados y estatales resultan insuficientes para dar cobertura de calidad a múltiples situaciones que propician la vulnerabilidad de la niñez y juventud guatemalteca.

Los hogares, tanto estatales como privados, cuentan con escaso personal para la atención apropiada de aquellos a quienes albergan, además de que a falta de capacitación de buena parte de éste, propicia situaciones que vulneran los derechos de niños, niñas y adolescentes.

La escasez de trabajadores dedicados a la atención personal y cotidiana de los menores de edad albergados en los centros es la más grave de las situaciones reportadas, en tanto, en promedio, cada hogar cuenta sólo con una persona encargada de este tipo de atención.

Los programas que funcionan en las casas hogares se limitan, en la mayoría de los casos, a proveer mínimamente, alimentación, ciertos hábitos de salud a los internos, dejando de lado otras necesidades igualmente importantes para niños, niñas y jóvenes en riesgo, como la atención psicológica, la terapia ocupacional, la capacitación para el trabajo, el deporte y la recreación o la reintegración familiar. Nordys (2006), señala que la institucionalización es un estímulo altamente desencadenante de estrés y enfermedades que termina por somatizarse, ya que el niño no entiende por qué fue separado de sus padres o sólo interpreta el hecho como abandono y no acepta su ingreso a un ambiente extraño, A partir de las diversas investigaciones que se han realizado en los últimos años, sobre los efectos de la institucionalización, se ha concluido que la vida en las instituciones y la privación intelectual, física, social y emocional que conlleva, se convierten en un factor de riesgo para el desarrollo del niño.

### **El impacto psicológico de los menores Institucionalizados**

La institucionalización a pesar de no condenar a los niños hacia la sicopatología, los deja vulnerables en su desarrollo intelectual y físico, sus

problemas conductuales, y sus relaciones de apego con sus cuidadores y pares.

Todo tipo de maltrato tiene consecuencias negativas en el desarrollo emocional o psicológico; daña la autoestima, genera sentimientos de inferioridad e inadecuación; genera confusión en el mundo afectivo; interfiere en el desarrollo adecuado de la personalidad; dificultades en el aprendizaje; conductas perturbadas de inhibición, timidez, agresión y violencia; algunos tipos de maltrato producen traumatismos y lesiones que inhabilitan físicamente o intelectualmente, o pueden llevar a la muerte. Todo tipo de maltrato, sea físico, emocional o psicológico, sexual o por abandono siempre atenta contra el desarrollo sano del niño; como ha podido evidenciarse su efecto puede ser devastador en su vida y en su personalidad.

Pero para tratar este tema, es importante hacer la diferencia entre el castigo, el cual se caracteriza por una relativa “levedad”, traducida en la ausencia de heridas, cicatrices o lesiones significativas y principalmente por la “justificación pedagógica” tendiente a impedir la repetición de una conducta juzgada como indeseable, mientras que el maltrato puede deberse a la forma de golpe empleada, la parte del cuerpo en que fue recibido, el carácter repetitivo a veces descontrolado de la acción y la intención lesionante.

Debido a que el maltrato infantil es un tema escondido por su alto contenido de vergüenza y negación, y además de ser un fenómeno muy extenso y complejo pues consta de diferentes tipos de maltrato.



Habría que hacer una consideración especial sobre el maltrato emocional o psicológico, el cual en sí, está implícito en todas y cada una de las formas de maltrato, ninguna de ellas existen en forma pura, sino que a su vez implican una forma de maltrato psicológico.

## 1.2 DELIMITACIÓN

La investigación se llevo a cabo con niños, niñas y adolescentes, institucionalizados, por diferentes formas de violencia, En los hogares del estado y privados llámense, “Hogar Virgen de la Esperanza”, “Mama Carmen”, “Miguel Magone” y “Tío Juan”, durante el transcurso de mayo del 2010 a abril 2011.

Se investigo las rutas críticas, procesos, procedimientos, programas, planes, protocolos y personal que coordina la protección y vulnerabilidad de estos menores de edad.

## CAPÍTULO II

### 2. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

#### 2.1 TÉCNICAS

Se realizó una observación dirigida a todos y cada uno de los hogares que proporcionan abrigo, así como la observación del personal que es dirigido, los menores albergados y la estructura física.

Se realizaron entrevistas a profesionales de las distintas instituciones que ejercen diferentes funciones dentro de las cuales la coordinación y dirección así como responsabilidad de los hogares.

Se realizó técnica del dibujo proyectivo, específicamente de la figura humana.

#### 2.2 INSTRUMENTOS

1. Observación estructurada en la cual se visualizó la estructura física, la seguridad, la alimentación, los servicios básicos, higiene, los programas, la coordinación de los hogares, los trabajadores, y la supervisión externa.

2. En la entrevista diagnóstica se llevó a cabo con el personal que atiende a los menores de edad entre estos facilitadores, jueces, trabajadores sociales, psicólogas, maestras, cocineras, conserjes, y directores.

3. Instrumento de diagnóstico institucional de las casas e instituciones de abrigo.
4. Test proyectivo de la figura humana de Karen Machover (TFH), a los menores de edad, institucionalizados entre 8 a 17 años.
5. Tabla de cotejo en la cual se calificó si logra cumplir con lo requerido para una adecuada institución de abrigo víctimas de violencia.

La aplicación de los instrumentos se realizó con el siguiente procedimiento:

Se ubicó el hogar en área geográfica y población meta, se observó el mobiliario, equipo, servicios e higiene de la instalación, y personal a cargo, Luego se realizó la entrevista a cargo de cada una de las instituciones, luego se clasificó la población meta, se buscó un espacio adecuado para la aplicación del test de la figura humana de Karen Machover.

Externamente se realizaron entrevistas a profesionales en las distintas disciplinas y con cargos de procesos de institucionalización de menores que son víctimas de violencia.

## CAPÍTULO III

### PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

#### 3.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR Y DE LA POBLACIÓN

##### 3.1.1 CARACTERÍSTICA DEL LUGAR

Los lugares donde se realizó la investigación son hogares de abrigo del estado y privados, siendo 4 del estado correspondientes ha; “Casa alegría”, “Elisa Martínez”, “Manchen”, “San Gabriel” y privados, “Mama Carmen”, “Miguel Magone” y “Tío Juan”.

Los hogares del estado actualmente recién se encuentran unidos en una sola instalación ubicado en San José Pínula, Aldea el Platanar a las afuera de la ciudad de Guatemala, se caracteriza por amplias instalaciones, como áreas recreativas, salas de Tv., clínicas médicas, psicológicas, comedores amplios, áreas deportivas extensas, salas cunas, área de recepción de menores, laboratorios de computación, áreas de lavandería y oficinas administrativas.

Algunos hogares privados se caracterizan por no tener áreas verdes, áreas creativas, salones de clase, parqueo, sin embargo son pocos con los que cuentan con las diversas áreas descritos anteriormente. Algunos de los hogares cuentan con bibliotecas, áreas didácticas de aprendizaje, piscina e instrumentos musicales.

Mama Carmen se caracteriza por tener estructuras inadecuadas, especialmente las gradas tan empinadas, además no hay espacio para que lo menores jueguen lo hacen en el tercer nivel que también es lavandería,

donde aún se ven en las columnas hierros que son una amenaza para los menores, hacinamiento en los dormitorios, el comedor con falta de luz, no habiendo oficinas para atención a Instituciones ni a padres de familia.

El primer y segundo nivel tiene piso nuevo cerámico, es una casa que no tiene los requerimientos mínimos de un hogar de protección, en algunas instituciones se nos ha informado que ha habido denuncias ante los jueces pero ellos siguen enviando menores.

Tío Juan, tiene una estructura que es casa amplia con varios espacios recreativos, cuentan con biblioteca didáctica, piscina, aulas, canchas de deportivas, jardinería, espacios de instrumentos musicales de los cuales no se nos permitió la entrada, cuentan con sala de espera, enfermería, oficinas, a pesar de estar en la zona 10, se ve deteriorado en algunos espacios como las habitaciones, baños y cocina que se pudieron ver desde la puerta, ya que se nos impidió la entrada, se pudo sentir que las habitaciones olían a orines y el baño se caracteriza por su evidente deterioro.

Miguel Magone no tiene seguridad, hay riesgo de desastre natural, se encuentra en una cima, dentro de un bosque, hay un acceso pavimentado, luz eléctrica, agua. La construcción tiene gradas empinadas, orillas sin cercar que dan a un barranco, cuentan con área verde abundante, espacios de recreación con juegos de plástico, área deportiva, una cocina amplia, las oficinas administrativas con problemas de hacinamiento, así como las habitaciones, los baños son adecuados para el género que alberga el hogar, cuentan con sala de Tv., adecuada para niños, cuenta con una iglesia, área de instrumentos musicales, biblioteca, talleres de enseñanza técnica como, carpintería, electricidad, panadería, etc. El parqueo no tiene una ubicación segura, ya que la construcción es empinada, cuentan con espacio para recibir terapia, sin embargo no se utiliza para el fin; El estado estructural y mobiliario se encuentra en un estado que se puede identificar en condiciones regulares.

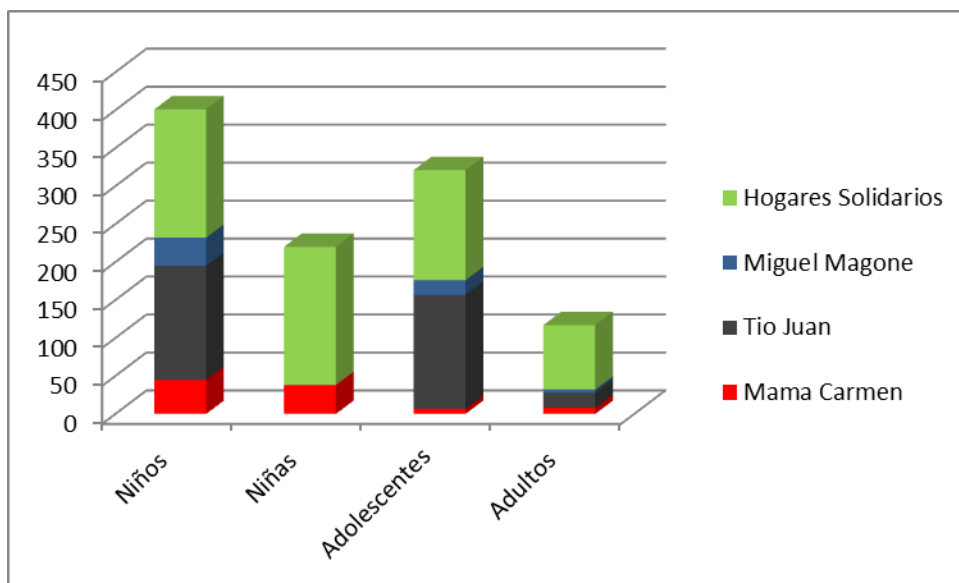
Los hogares solidarios, se caracterizan por tener una construcción extensa se encuentra en óptimas condiciones y nuevas instalaciones, buena ventilación, áreas de juego, áreas verdes de recreación, deportivas, salones de clases y el mobiliario está en buen estado.

Cada casa cuenta con espacios adecuados a los menores albergados, como los baños para el tamaño adecuado, las paredes están pintadas con arte de personajes animados como las últimas películas de Disney, cada casa tiene una sala de Tv. plasma, con juegos electrónicos de moda como, aparatos de sonido, muebles adecuados, botiquín de primeros auxilios, y un jardín específico de la casa, las habitaciones con suficiente iluminación, ventilación y espacio para el número de camas encontradas, tiene closet con ropa, etc.

El espacio de los más pequeños se caracteriza por estar separado de los más grandes, teniendo sus propios espacios de recreación adecuados a su tamaño y edades.

A diferencia de los otros hogares los del estado están mejor calificados en todos sus aspectos estructurales.

### 3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN



La población de investigación, quienes forman parte de las instituciones de abrigo privadas y estatales, correspondientes a menores de edad entre 8 a 17 años víctimas de violencia y las personas a cargo de diferentes funciones en estas instituciones, siendo una población total de 1,061 menores de edad, de sexo masculino y femenino, niños, niñas y adolescentes, caracterizados por sufrir algún tipo de violencia como; abuso sexual, negligencia, maltrato físico, psicológico, y verbal, abandono, etc.

La mayoría de esta población se caracteriza por ser de sexo masculino, la mayor parte son de familias con extrema pobreza, algunos no son de la capital, la mayoría de estos menores de edad no han tenido acceso a la educación, ni a la salud.

Los menores, de 0- 4 años permanecen sin la atención adecuada, sin hacer nada, se percibe que esta actitud de los menores tiene que ver con amenazas de quien se porte mal, (violencia psicológica) callados tirados en el suelo algunos llorando, otros con la mirada perdida, otros durmiendo, a un pequeño que balbuceaba algo entre llanto y palabra, se cargó a un niño y se le dio agua

la cual tomo con mucha rapidez y dejo de llorar, los menores se encontraban mal vestidos y sucios por lo que la negligencia se observa claramente, pero la mayoría mostraban un sentimiento plano, alejado, así pasaron durante el tiempo que permanecimos en el establecimiento, de las varias visitas que realizamos.

Los menores proyectan un afecto plano, no sonríen son muy serios y parecieran tener más edad, cuando se visitaron los dormitorios que únicamente se nos enseñó hasta la puerta, se podía percibir un olor fétido a orines de colchones inservibles, que puede fácilmente interpretarse a esa edad como miedos, terrores nocturnos, enuresis u otra situación derivada de abusos, o traumas que se viven por el mismo hacinamiento o las situaciones que provocaron su estancia en el hogar de abrigo. Los niños en ningún momento tuvieron comunicación hacia nosotras, se mantuvieron distantes, sin emociones, callados, sin ver a los ojos manteniendo su distancia.

Sin embargo en un hogar privado, siendo la excepción los niños se mostraron alegres, extrovertidos, colaboradores, intelectuales, tranquilos, juguetones, expresivos, comunicativos, mas no hay un programa terapéutico para poder indagar la problemática.

En los hogares del estado los niños y niñas se mostraron a la defensiva, con características conductuales agresivas y derrotistas, algunos colaboradores, los pequeños se mostraron tristes, planos y otros se mostraron inquietos y retraídos. La población que trabaja dentro de estas casa de abrigo se caracterizan en su mayoría por ser mujeres con nivel de educación medio o de licenciatura, las personas a cargo dentro de estas instituciones cumplen con diversas funciones y por lo general no existe un perfil de puesto, donde se determinen funciones específicas, competencias, habilidades y por lo general no cuentan con la capacitación ni orientación para sus funciones laborales.



### Sabana de respuestas de la situación de atención a menores

<b>Hogar De Abrigo</b>	Encardo(a) Y profesión	Apoyo integral	Experiencia	Limpieza y cocina	Seguridad	Instituciones que supervisan	Programas Integrales y por edad	Alimentación
<b>Mama Carmen</b>	Débora Nohemí Méndez (Maestra)	N/h	Ninguna	2 de limpieza 2 de cocina	La coordinación	PDH dos veces al año, PGN cuando se refieren menores del juzgado	Programas sin llenar necesidades de los menores	Comen de donaciones, frijol, arroz, verduras.
<b>Tio Juan</b>	Enrique Barrillas (Abogado)	Psicólogo Maestra	20 años	2 Cocineras -El menor hace la limpieza	Menores de 14 a 16 años	Una vez al año	No lo dieron a conocer	Llenan las necesidades básicas.
<b>Miguel Magone</b>	Ninette Toledo (Psicóloga)	Psicólogo Maestra	13 años	1 Cocinera -El menor hace la limpieza	No hay	Casi nunca	Programa integrales	Llenan las necesidades básicas con donaciones
<b>Hogares Solidarios</b>  <ul style="list-style-type: none"> <li>• Manchen</li> <li>• Casa alegría</li> <li>• San Gabriel</li> <li>• Eliza Martínez</li> </ul>	Erick Rivas (Arquitecto)	Psicólogo Maestra Trabajadores sociales Doctor Enfermeras	Ninguna	2 Cocineras -El menor hace la limpieza	PNC Y privada	Una vez al año	Programas integrales anual	Dieta muy buena.

### **3.1.3 RESULTADOS E INTERPRETACIÓN DEL TEST PROYECTIVO DE LA FIGURA HUMANA (TFH)**

Los rasgos encontrados en los niños y adolescentes institucionalizados, predominantemente en los indicadores gráficos como, omisión de cabello, zapatos en forma de pene, ojos de hombres con pestañas femeninas, se sitúa en tendencias homosexuales, agresión de tipo sexual, sensualidad y problemas sexuales, los trastornos posibles visualizados en el contexto de evaluación se situaron como trastornos sexuales descritos en el DSM-IV son los que derivan de una disociación entre el sexo anatómico de la persona y su percepción de la identidad sexual, o sea de la conciencia de "ser hombre" o "ser mujer". El trastorno de identidad sexual en la niñez, el transexualismo y el trastorno de identidad sexual en la adolescencia y en la vida adulta, otro trastorno, el niño siente un agudo y persistente malestar acerca de su propio sexo, junto a un ferviente deseo de ser del otro sexo, llegando a afirmar repetidamente que se pertenece a él. No se trata de un simple cambio de hábitos o conductas (como sería un afeminamiento en varones o una conducta de marimacho en niñas) sino de la alteración profunda del sentimiento de ser hombre o de ser mujer. Las estereotipias de conducta luciendo patrones propios del sexo opuesto serían en este caso un síntoma acompañante.

Los criterios diagnósticos del DSM IV TR Para varones: malestar persistente por ser un niño, deseo de ser una niña y/o manifestación de que es una niña; preferencia por estereotipos de conducta femenina (vestidos, juegos, pasatiempos); rechazo de las estructuras anatómicas masculinas (aseverar que al crecer se convertirá en mujer, que desea la pérdida de su pene y testículos, o que sería mejor no tener testículos). Tanto para niños como para niñas es válido el criterio de aparecer el trastorno antes de la pubertad.

Es probable que, para estos problemas, actúen como factores predisponentes unas condiciones ambientales que no han reforzado suficientemente los papeles masculino o femenino correspondientes. Ya sea por ausencia de algún progenitor o por excesiva ligazón al del sexo opuesto, ya sea por una política de débil reforzamiento de las pautas de conducta correspondientes al sexo anatómico real.

Así también se destaca en común los indicadores gráficos como dibujo ridículo, figura hacia el lado izquierdo y superior, figuras extrañas, señalando así un rasgo de huida interpretándose como huida de su realidad y ambiente; proyectando rasgos de agresividad en su mayoría el más repetitivo, expresándose claramente en graficas con los indicadores de graficas rectas, nariz con agujeros nasales, presión excesiva, falta de simetría, mentón marcado, en graficas se muestran los dientes, énfasis en los rasgos del rostro, los indicadores gráficos señalan fantasías como dibujos con señal de movimiento, énfasis en rasgos de cara y dibujos muy elaborado se dan a conocer zonas de conflicto, enfatizando claramente un aislamiento como defensa, habitualmente denominado marginación o exclusión social, sonrisas estereotipadas, considerando posibles defensas maniacas, que consiste en una negación de la realidad interna, la presencia de una angustia depresiva y la transformación de estas emociones en las contrarias a través de una negación, existen fluctuaciones en la capacidad personal para respetar la realidad interior, que se relacionan con la angustia depresiva que hay en uno mismo.

Se proyectó un índice de perversión, como defensa ante situaciones psicotizantes, donde existiría la posibilidad de que experimentan psicosis como alucinaciones o delirios en los cuales se pueden exhibir cambios en su personalidad y pensamiento desorganizado.

Estos síntomas pueden ser acompañados por un comportamiento inusual o extraño, así como por dificultad para interactuar socialmente e incapacidad para llevar a cabo actividades de la vida diaria, también se proyectaron rasgos de voyeurismo, dando referencia a una conducta, que puede llegar a ser parafínica, caracterizada por la contemplación de personas desnudas o realizando algún tipo de actividad sexual con el objetivo de conseguir una excitación sexual (delectación voyeurista).

Los niños y adolescentes mostraron rasgos de control, lucha, frialdad y frustración de sentimientos, en indicadores de graficas con línea rectas, simples y escuetas situadas en el lado izquierdo esto se visualizándola en las gráficas como monigotes, los trazos en su mayoría reflejan dibujos con figuras grotescas, proyectando rasgos de psicosis, con posibilidades en donde el niño se encuentre en un estado mental descrito como una pérdida de contacto con la realidad, Implícitamente se señalan rasgos de problemas de relación y contacto preocupados por criticas ajenas, enmarcadas en los indicadores de graficas torpes, retrasadas, deformes y desproporcionadas.

Los rasgos que expresan posible tendencia a trastornos neurovegetativos como este es “sistema nervioso que regula el funcionamiento del sistema vegetativo y del desarrollo constituido entre otras por las glándulas y las vísceras”, así como latencia de tipo histeroide en que se puede definir como “Personalidad histriónica o histérico infantil, Labilidad emocional generalizada. Extroversión infantil generalizada. Dependencia. Problemas con la sexualidad Falta diferenciación de las relaciones con mujeres y hombres”, en los indicadores gráficos como realizar el dibujo en forma desproporcionada y grafica sin simetría.

Dentro de los trazos se observó indicadores esquizoide, referidos a la idealización de figuras buenas caracterizados por ser niños o adolescentes que tienen un gran distanciamiento de las relaciones sociales y una restricción de la expresión emocional, apareciendo durante la infancia o la adolescencia; se observó en los gráficos que existen conflictos de identificación sexual y fantasías narcisistas como la sobreestimación de sus habilidades teniendo necesidades de excesiva admiración y afirmación.

Los dibujos de la figura humana muestran transparencia como un rasgo psicótico, de origen emocional u orgánico, que produce un deterioro de la capacidad de pensar, responder emocionalmente, recordar, comunicar o de interpretar la realidad, también se observaron dibujos defensivos, y exacerbación del control de impulsos caracterizado por niños que no pueden resistirse al impulso o tentación de llevar a cabo acciones, aunque sean peligrosas para él o los demás, antes de llevar a cabo la acción hay un aumento de la tensión emocional o activación emocional, durante la acción se considera una sensación placentera, liberadora, tras la acción pueden arrepentirse o sentirse culpable.

Los rasgos paranoide se reflejan en los indicadores como cabeza grande, y ojos destacados, los cuales fueron dibujados en varias graficas, las características del rasgo se define como “un patrón de desconfianza y suspicacia general hacia las otras personas, de forma que todo lo que hacen se interpreta como malicioso”(1)

Por último se establece posible rasgos predominante de obsesión- Compulsión, indicado en los borrones de las gráficas el cual se puede definir como un síndrome psiquiátrico perteneciente al grupo de los desórdenes de ansiedad caracterizado por: obsesiones y compulsiones proyectando una posible

personalidad con falta de decisión, dudas y precauciones excesivas, que reflejan una profunda inseguridad personal, Preocupación excesiva por detalles, reglas, listas, orden, organización y horarios, perfeccionismo , que interfiere con la actividad práctica, rectitud y escurpulosidad excesivas junto con preocupación injustificada por el rendimiento, hasta el extremo de renunciar a actividades placenteras y a relaciones personales, pedantería y convencionalismo con una capacidad limitada para expresar emociones, rigidez y obstinación, insistencia poco razonable en que los demás se sometan a la propia rutina y resistencia también poco razonable a dejar a los demás hacer lo que tienen que hacer y la irrupción no deseada e insistente de pensamientos o impulsos.

En las niñas, y adolescentes de 8 a 17 años los rasgos encontrados fueron similares al género masculino en cuanto a la representación gráfica, en su mayoría representan rasgos de aislamiento como la separación por parte del ser humano en las ideas y los sentimientos originalmente asociados a ellas, así también mostraron tendencias de huida, observado un indicador predominante como figuras hechas en lado izquierdo, otro rasgos observado predominantemente es frustración afectiva y frialdad de sentimientos expresándose en los indicadores como figura en lado izquierdo, líneas rectas, dibujos escueto, se puede situar como componente afectivo asociado a una idea determinada (p. ej., acontecimiento traumático), pero se mantiene apegado a sus elementos cognoscitivos (p. ej., detalles descriptivos), y se proyecta en zonas conflictivas, como la cabeza y escasos atributos humanos por consecuente al rasgo de frustración afectiva, se hace inherente el rasgo de problemas de relación y contacto, establecidos en los indicadores de grafica torpe y desproporcionada; en los dibujos realizados en su mayoría no se establece diferencia entre los brazos y las manos, y dedos en forma de garras lo cual se transcribe como rasgos de agresión por lo que se muestra defensa

y agresión verbal, falta de control en los impulsos con tendencias a la acción, proyectados, referidas a extremidades superiores e inferiores, las niñas y adolescentes en su mayoría presentan rasgos de depresión e inadaptabilidad a su ambiente o entorno, definiéndose la depresión como “trastorno del estado de ánimo y su síntoma habitual es un estado de abatimiento e infelicidad que puede ser transitorio o permanente.” y se visualiza en los indicadores de cabeza pequeña y figura sin pies y brazos desplegados del cuerpo, ligado a este rasgo se observo movimientos de la figura humana, se interpreta que en su mayoría expresan represión interna referida a un mecanismo de autodefensa que consiste en rechazar fuera de la conciencia todo aquello que resulta doloroso o inaceptable para el sujeto, en la cual el individuo se enfrenta a conflictos emocionales y amenazas de origen interno o externo expulsando de su conciencia o no dándose por enterado cognoscitivamente de los deseos, pensamientos o experiencias que le causan malestar, en el componente afectivo puede mantenerse activo en la conciencia, desprendido de sus ideas asociadas; dentro de la interpretación se da a conocer la necesidad compulsiva de llenar o restituir como un indicador de psicosis, definiéndose como un “Trastorno psíquico grave que afecta de un modo total a la personalidad y conducta del individuo, con perturbación del juicio, de la voluntad y de la afectividad , donde se encuentra una estructura de la gestalt desintegrada”, como un dibujo fragmentado, donde no existe integración psíquica.

Se refleja una apariencia grotesca del plano grafico proyectado como pérdida de humanización, posibles personalidades Borderline, limítrofe o fronterizo, referido a una barrera entre lo normal y lo patológico. , señalándose con movimiento rígido, desvitalizado, títeres, monigotes, cuerpos vencidos, órganos de relación rotos o ausentes, Objetos parcializados, extraños, mala inserción de las partes,

falta de perspectiva de la personalidad Borderline que se encuentra en el límite, o en la frontera.

Se utiliza este término cuando queremos marcar la línea entre la inteligencia normal y la anormalidad; También se asocia con el trastorno de personalidad límite referido como “una pauta duradera de percepción, de relación y de pensamiento sobre el entorno y sobre sí mismo en la que hay problemas en diversas zonas: la conducta interpersonal, el estado de ánimo y la autoimagen”.

También nos referimos a rasgos de psicopatías, como un trastorno mental que se caracteriza por un comportamiento asocial, así como también de neurosis que se definido como “trastornos mentales que distorsionan el pensamiento racional y el funcionamiento a nivel social, familiar y laboral adecuado de las personas.” señalado en indicadores de simetría confusa y borrones.

Por último y no menos importante se señala enfatizadamente indicadores en común como cabellos alborotados o sobre el rostro que se puede interpretar con problemas sexuales, en base en contexto observado e investigado se establece los trastornos sexuales en la infancia descritos en el DSM-IV son los que derivan de una disociación entre el sexo anatómico de la persona y su percepción de la identidad sexual, o sea de la conciencia de "ser hombre" o "ser mujer". Se describen tres modalidades sindrómicas: el trastorno de identidad sexual en la niñez, el transexualismo y el trastorno de identidad sexual en la adolescencia y en la vida adulta.

Consideraremos también los cuadros de hipersexualidad en la infancia, a pesar de que no constituyen entidad nosológica alguna.



Otro cuadro clínico posible se refiere a los trastornos de identidad sexual en la niñez, en este trastorno, el niño siente un agudo y persistente malestar acerca de su propio sexo, junto a un ferviente deseo de ser del otro sexo, llegando a afirmar repetidamente que se pertenece a él. No se trata de un simple cambio de hábitos o conductas (como sería un afeminamiento en varones o una conducta de marimacho en niñas) sino de la alteración profunda del sentimiento de ser hombre o de ser mujer. Las estereotipias de conducta luciendo patrones propios del sexo opuesto serían en este caso un síntoma acompañante.

Los criterios diagnósticos del DSM IV -TR son, para las mujeres: Malestar persistente por el hecho de ser una niña, y deseo manifiesto de ser un niño (o aseveración de que ella es un niño); aversión a conductas y hábitos propios del estereotipo femenino; rechazo de las estructuras anatómicas femeninas (aseverar que tiene, o espera el crecimiento de un pene, negarse a orinar sentada, afirmación de que ella no desea que le crezcan los pechos ni tener la menstruación). Para varones: malestar persistente por ser un niño, deseo de ser una niña y/o manifestación de que es una niña; preferencia por estereotipos de conducta femenina (vestidos, juegos, pasatiempos); rechazo de las estructuras anatómicas masculinas (aseverar que al crecer se convertirá en mujer, que desea la pérdida de su pene y testículos, o que sería mejor no tener testículos). Tanto para niños como para niñas es válido el criterio de aparecer el trastorno antes de la pubertad.

Es probable que, para estos problemas, actúen como factores predisponentes unas condiciones ambientales que no han reforzado suficientemente los papeles masculino o femenino correspondientes. Ya sea por ausencia de algún progenitor o por excesiva ligazón al del sexo opuesto, ya sea por una política de débil reforzamiento de las pautas de conducta correspondientes al sexo anatómico real.

## CAPÍTULO IV CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 4.1 CONCLUSIONES

De acuerdo al proceso desarrollado de tesis las vivencias experimentadas durante las observaciones, aplicación de instrumento proyectivo a los y las menores, entrevistas a los y las coordinadores y coordinadoras de las casas de abrigo se logro constatar que:

1. Los y las menores son institucionalizados en el mismo lugar independientemente cual ha sido el problema y la gravedad del problema, lo que constituye un mayor riesgo de vulnerabilidad y de revictimización.
2. El escaso personal de las Instituciones de abrigo, no llenan los perfiles (se observó como una cuidadora pintaba los labios de un niños, reforzando la conducta homosexual) que son fundamentales para la atención, protección y seguimiento terapéutico de los diferentes casos de las y los menores.
3. Se evidencio que algunas casas de abrigo privadas han venido siendo un negocio de familias que lucran con el sufrimiento de estos menores, así mismo pierden la visión humanitaria dejándolos en abandono, inclusive existe denuncias de maltrato y abuso sin que a la fecha intervenga la ley.
4. En cuanto a las instituciones responsables de vigilar, supervisar y referir menores y adolescentes, escasamente llegan a realizar sus funciones , lo que se constituye en negligencia y paradójicamente, exponen a los las menores a mayor grado de vulnerabilidad , violando la misma ley.

5. De acuerdo a las entrevistas realizadas a profesionales de las instituciones encargadas de atender la problemática, de evaluar y dictaminar la situación de las y los menores, se evidencio que hay un desconocimiento de la ruta critica de atención, proceso que puede tardar hasta meses, además se evidencio la falta de coordinación entre las mismas y esto atrasa la institucionalización lo que lo que provoca mayor impacto e inseguridad en las y los menores.
6. Es importante entender que estas situaciones vividas de las victimas lo dejan en gran desventaja ante su opresor, quienes generalmente quedan en libertad y esto se interpreta en los y las menores como un sentimiento de culpa, vacío y desesperanza, ya que interpreta que las instituciones también le castigan razón por lo que lo institucionalizan.
7. Algunos profesionales abordados en el tema refieren que la Institucionalización es una dinámica de separación afectiva constante, que existe un alto nivel de negligencia sobretodo por que los cuidadores mantienen una actitud represiva y castigadora, donde la atención terapéutica como tal no existe.
8. Es evidente que en las características encontradas en la prueba proyectiva aplicada a los y las menores , existen mayores rasgos de aislamiento evadiendo su frustración afectiva, manteniendo mayor apego a sus elementos cognitivos, lo que les genera mayor problema en sus relaciones interpersonales con tendencia a la agresión , huida e incapacidad de entender la realidad, así mismo se generan anormalidades con los pares donde las personalidades vulnerables se vuelven más vulnerables y los agresores más agresores consolidando estrategias de agresión y altos riesgos patológicos.

## 4.2 RECOMENDACIONES

- 1- Se debe desarrollar un único protocolo y manual consensuado a Nivel Nacional por las Instituciones del Estado, que determinen si en caso de Institucionalización de los y las menores estas cuenten con programas de atención integrales clasificando y agrupando por las diferentes circunstancias en que fueron referidos, para no caer en situaciones patológicas irreversibles.
- 2- Se hace impostergable la recomendación a la voluntad política del Estado en cuanto ha presupuesto de su personal, y con el apoyo de las universidades la formación y capacitación de quienes atienden a las víctimas.
- 3- Las instituciones deben de tener programas de monitoreo tecnológico que permita a las instancias involucradas mantener una supervisión permanente en instituciones privadas como estatales.
- 4- Se recomienda que las instituciones que supervisan, ferieren y vigilan a los menores de edad, sean controladas por agentes externos que cumpla la función del debido seguimiento que se le da a los menores en cada institución responsable del menor de edad.
- 5- Que debe de desarrollar un único protocolo y manual consensuado a nivel nacional por las instituciones del estado.

- 6- Se debe clausurar del entorno al agresor y no a la víctima, para no romper sus vínculos afectivos sin dañar su integridad humana; siendo el caso de que no exista recurso idóneo para el menor de igual manera debe llevar un proceso terapéutico.
- 7- Se debe evaluar al personal a cargo de los menores tomando en cuenta su nivel de agresividad, patrones de crianza, personalidad, capacidad profesional y experiencia.
- 8- Es emergente que sean profesionales, psicólogos o psiquiatras las personas que dan procesos terapéuticos a estos menores de edad, sabiendo manejar las diferentes facetas de los procesos individuales y grupales.

## BIBLIOGRAFIA

BOURDIEAU, P. y J.C. PASSERON: **La reproducción**, Laia, Barcelona, 1981, 285 p.

BURGOS, ELIZABETH: **Me llamo Rigoberta Menchú** y así me nació la conciencia, Siglo XXI, México 1987, 287 p.

INE: **Perfil de la pobreza en Guatemala**, INE, Guatemala, 1989, 81 p.

BERGER, P. y T. LUCKMAN: **La construcción social de la realidad**, Buenos Aires, 1989, 235 p.

BERNSTEIN, BASIL: «**Clases sociales, lenguaje y socialización**» en Revista Colombiana de Educación, N° 15, Bogotá, UPN, 1985, pp. 25-44.

LENKERSDORF, CARLOS: **Guatemala, el clamor del pueblo**, CEE, México, 1989, 70 p.

MINISTERIO DE EDUCACION DE GUATEMALA: **Anuario Estadístico** 1993, Guatemala, 195 p.

NASSIF, RICARDO y otros: **El sistema educativo en América Latina**. Kapelusz-CEPAL-PNUD, Buenos Aires, 1984.

UNICEF: **Los niños de las América**, Colombia, 1992, 87 p.

UNICEF-SEGEPLAN: **Análisis de la situación del niño y la mujer**, Guatemala, 1991, 70 p.

Este artículo es copia fiel del publicado en la revista **Nueva Sociedad** N° 129, Enero-Febrero de 1994,

ISSN: 0251-3552, **Unidas para la Infancia, Guatemala** 14 de octubre de 2004.

**Informe de supervisión a hogares de atención a niñez y adolescencia**, 2003-2005. PDH.

**Informe de supervisión y monitoreo de hogares**, realizado por la defensora de la niñez y la juventud, 2005-2006. PDH.

**LEY DE ADOPCIONES, DECRETO 77-2007**, PDH. Convención sobre los derechos del niño con apoyo de UNICEF.

**Ley de protección integral de la niñez y adolescencia, decreto 27-2003**, PDH. Ponce 1995, en Anicama 1999.

# ANEXOS



## ENTREVISTAS Y OBSERVACIONES DE LAS INVESTIGADORAS CON LOS DIRECTORES DE LOS HOGARES DE ABRIGO

MAMÁ CARMEN	TÍO JUAN	MIGUEL MANGONEE	HOGARES SOLIDARIOS
CARMEN LOPEZ ROBLES	Lic. Enrique Barillas.	Lic. Ninette del Rosario Saravia Toledo	Arq. Erik Rivas
<p><b>Cual es su papel en la institución?</b> Soy la fundadora y directora.</p> <p><b>Cuantos años tiene de trabajar aquí?</b> 21 años</p> <p><b>Quienes son los dueños?</b> Familia de la fundadora</p> <p><b>Cuales son las reglas de la institución?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No uso de malas palabras.</li> <li>• Respeto mutuo con las propiedades.</li> <li>• No pleitos.</li> <li>• No juegos violentos ni juegos de azar.</li> <li>• No manchar paredes, vestuario o el cuerpo.</li> <li>• Respeto del personal adulto.</li> </ul>	<p><b>Cual es su papel en la institución?</b> Coordina y ve las finanzas.</p> <p><b>Cuantos años tiene de trabajar aquí?</b> Toda mi vida, yo crecí aquí.</p> <p><b>Quienes son los dueños?</b> Funciona por medio de una asociación de guatemaltecos</p> <p><b>Cuales son las reglas de la institución?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada niño con su maestro.</li> <li>• No se juega en las terrazas.</li> <li>• Se pide permiso en ingles.</li> <li>• Respeto mutuo.</li> <li>• Tener promedio de 80 puntos</li> </ul>	<p><b>Cual es su papel en la institución?</b> Psicóloga, la coordinación del personal y voluntariado.</p> <p><b>Cuantos años tiene de trabajar aquí?</b> 13 años.</p> <p><b>Quienes son los dueños?</b> Lic. Karen Rodas.</p> <p><b>Tiene parentesco con los dueños?</b> Si.</p> <p><b>Cuales son las reglas de la institución?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• No faltarles el respeto a los mayores.</li> <li>• Cumplir con sus oficios y tareas.</li> <li>• Venir uniformados.</li> <li>• No hacer uso de un mal lenguaje.</li> </ul>	<p><b>Cual es su papel en la institución?</b> Director y coordinador del hogar.</p> <p><b>Cuantos años tiene de trabajar aquí?</b> Desde que se inicio el proyecto de construcción, aproximadamente 2 anos.</p> <p><b>Quienes son los dueños?</b> El Estado</p> <p><b>Tiene parentesco con los dueños?</b> Relación de trabajo.</p> <p><b>Cuales son las reglas de la institución?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Están en proceso de acuerdo a la ley Pina</li> </ul>

<p><b>Quien cuida a los menores por la noche?</b> Mama carmen. Débora Méndez.</p> <p><b>Hay medico o en caso de que alguien se enferme?</b> Medico pediatra Jorge Mario Pérez, es pediatra</p>	<p><b>Quien cuida a los menores por la noche?</b> Los encargados de cada dormitorio, que son los jóvenes de diversificado y de la universidad.</p> <p><b>Hay medico o en caso de que alguien se enferme, como se procede ?</b> Dr. Arturo Cazaly y Dr. Kefpper, Se hace uso del hospital Herrera Yerandi, en caso de accidentes. También hay dentist.</p>	<p><b>Quien cuida a los menores por la noche?</b> Los educadores, por grupo, algunas veces son voluntarios.</p> <p><b>Hay medico o en caso de que alguien se enferme?</b> Los llevamos al I Hospicio San José, centro de salud.</p>	<p><b>Quien cuida a los menores por la noche?</b> Niñeras y facilitadores</p> <p><b>Hay medico o en caso de que alguien se enferme?</b> Hay médicos, psicólogos, psiquiatras y clínicas al servicio las 24 horas.</p>
<p><b>Observaciones: 11:00 de la mañana</b></p> <p><b>Aspecto Estructural</b> Durante La observación se tomaron fotos del las diferentes estructuras encontrándose estas inadecuadas, especialmente las gradas tan empinadas, además no hay</p>	<p><b>Observaciones: 10; 30 AM</b></p> <p>Se pudo observar a algunos niños fuera del Hogar de abrigo, había niños dispersos por todo el hogar, sin una actividad específica, no se nos dio la oportunidad de conocer a los cuidadores de los niños, ni al personal que trabaja dentro del hogar, no se nos enseñó el programa anual.</p> <p><b>Aspecto Estructural</b> En cuanto a la estructura es una casa amplia con varios espacios recreativos, cuentan con biblioteca didáctica, piscina, aulas, canchas de deportivas, jardines, espacios de</p>	<p><b>Observaciones: 08:30 AM</b></p> <p><b>Aspecto Estructural</b> La construcción no tiene seguridad, hay riesgo de desastre natural, se encuentra en una cima, dentro de un bosque, hay un acceso pavimentado, luz eléctrica, agua. La construcción</p>	<p><b>Observaciones: 09;30 AM</b></p> <p><b>Aspecto Estructural</b> La construcción es extensa se encuentra en optimas condiciones y nuevas instalaciones, buena ventilación, áreas de juego, áreas verdes de recreación, deportivas, salones de clases y el mobiliario</p>

<p>espacio para que lo menores jueguen lo hacen en el tercer nivel que también es lavandería, donde aun se ven en las columnas hierros que son una amenaza para los menores, hacinamiento en los dormitorios, el comedor con falta de luz , no habiendo oficinas para atención a Instituciones ni a padres de familia.</p> <p>El primer y segundo nivel tiene piso nuevo cerámico, es una casa que no tiene los requerimientos mínimos de un hogar de protección, en algunas Instituciones se nos ha informado que ha habido denuncias ante los jueces pero ellos siguen enviando menores.</p>	<p>instrumentos musicales de los cuales no se nos permitió la entrada, cuentan con sala de espera, enfermería, oficinas, a pesar de estar en la zona 10, se ve deteriorado en algunos espacios como las habitaciones, baños y cocina que se pudieron ver desde la puerta, ya que se nos impidió la entrada, se pudo sentir que las habitaciones olían a orines y el baño se caracteriza por su evidente deterioro.</p>	<p>tiene gradas empinadas, orillas sin cercar que dan a un barranco, cuentan con área verde abundante, espacios de recreación con juegos de plástico, área deportiva, una cocina amplia, las oficina administrativas con problemas de hacinamiento, así como las habitaciones, los baños son adecuados para el genero que alberga el hogar, cuentan con sala de Tv., adecuada para niños, cuenta con una iglesia, área de instrumentos musicales, biblioteca, talleres de enseñanza técnica como, carpintería, electricidad, panadería, etc. El parqueo no tiene una ubicación segura, ya que la construcción es empinada, cuentan con espacio para recibir terapia, sin embargo no se utiliza para el fin.</p> <p>El estado estructural y mobiliario se encuentra en un estado que se puede identificar en condiciones regulares.</p>	<p>esta en buen estado.</p> <p>Cada casa cuenta con espacios adecuados a los menores albergados, como los baños para el tamaño adecuado, las paredes están pintadas con arte de personajes animados como las ultimas películas de Disney, cada casa tiene una sala de Tv. plasma, con juegos electrónicos de moda como, aparatos de sonido, muebles adecuados, botiquín de primeros auxilios, y un jardín específico de la casa, las habitaciones con suficiente iluminación, ventilación y espacio para el numero de camas encontradas, tiene closet con ropa, etc.</p> <p>El espacio de los más pequeños se caracteriza por estar separado de los más grandes, teniendo sus propios espacios de recreación adecuados a su tamaño y edades.</p> <p>A diferencia de los otros hogares los del Estado están mejor calificados en todos sus aspectos estructurales.</p>
<p><b>Aspecto emocional</b></p> <p>Los menores, de 0- 4 años permanecen sin la atención adecuada, sin hacer nada, se percibe que esta actitud de los menores tiene que ver con amenazas de quien se porte mal, (violencia psicológica) callados tirados en el suelo algunos llorando , otros con la mirada perdida, otros durmiendo, a un pequeño que balbuceaba algo entre llanto y</p>	<p><b>Aspecto emocional</b></p> <p>Los menores proyectan un afecto plano , no sonríen son muy serios y parecieran tener mas edad, mal vestidos , cuando se visitaron los dormitorios que únicamente se nos enseñó hasta la puerta, se podía percibir un olor fétido a orines de colchones inservibles, que puede fácilmente interpretarse a esa edad como miedos, terrores</p>	<p><b>Aspecto emocional</b></p> <p>Los niños se mostraron alegres, extrovertidos, colaboradores, intelectuales, tranquilos, juguetones, expresivos, comunicativos.</p> <p>No hay un programa terapéutico para poder indagar la problemática.</p>	<p><b>Aspecto emocional</b></p> <p>Los niños y niñas se mostraron a la defensiva, con características conductuales agresivas y derrotistas, algunos colaboradores, los pequeños se mostraron tristes, planos y otros se mostraron inquietos y retraídos.</p>

<p>palabra, se cargo a un niño y se le dio agua la cual tomo con mucha rapidez y dejo de llorar, los menores se encontraban mal vestidos y sucios por lo que la negligencia se observa claramente, pero la mayoría mostraban un sentimiento plano, alejado, así pasaron durante el tiempo que permanecemos en el establecimiento, de las varias visitas que realizamos.</p> <p><b>Salud</b> De acuerdo a la entrevista se llama al pediatra en casos extremos.</p> <p><b>Seguridad</b> No poseen seguridad privada, los niños entran con facilidad en el área de cocina, la puerta de salida principal es de fácil acceso, y por lo regular son los menores quien atiende a la puerta. Las dos áreas que se utilizan como instancia de juegos no son seguras tanto la terraza por no estar cercada y el garaje por el vehiculo que se</p>	<p>nocturnos, enuresis u otra situación derivada de abusos, o traumas que se viven por el mismo hacinamiento o las situaciones que provocaron su estancia en el hogar de abrigo. Los niños en ningún momento tuvieron comunicación hacia nosotras, se mantuvieron distantes, sin emociones, callados, sin ver a los ojos manteniendo su distancia.</p> <p><b>Salud</b> La dieta alimenticia depende de los donantes, pero se da la dieta básica, cuando los menores se enferman tienen médicos inclusive psiquiatras y dentista, en caso de accidentes son llevados al hospital Herrera Yerandi.</p> <p><b>Seguridad</b> Se lleva control de las salidas y las entradas de personas ajenas al hogar, sin embargo no cuentan con seguridad privada. Entre 6 y 12 años entran a la casa. Como requisito el niño debe tener una necesidad real. Los niños de nivel primario son cuidados siempre por los jóvenes que están en básicos y</p>	<p><b>Salud</b> La dieta alimenticia es regular ya que ellos están en la espera de las donaciones, aunque lo básico, como frijol, arroz, incaparina y otro atoles siempre hay, la salud física y psicológica son dos aspectos que no se trabajan con los menores, no hay médicos. Si alguien se enferma esta el Hospital San José o el centro de salud. Los jóvenes son los que mantienen limpio el hogar.</p> <p><b>Seguridad</b> No hay seguridad. No hay control adecuado del personal ajeno que entra. Se observo un descuido total de la seguridad de estos menores. Los dormitorios son vigilados por la coordinadora y voluntarios.</p>	<p><b>Salud</b> La dieta alimenticia es muy buena cuentan con menús nutritivos, cuentan con clínicas las 24 horas, médicos psicólogos y un psiquiatra, además por cada 15 menores tienen un facilitador maestro, con una escuela abiertas los días sábados, como hábitos los menores lavan su ropa interior.</p> <p><b>Seguridad</b> Los facilitadores son los encargados de dormir en cada dormitorio para mantener el control, cada quien mantiene sus llaves Seguridad del Estado y Privada El área de los grande los pequeños están separadas, con puertas con llave.</p>
---	--	--	---

<p>encuentra allí eventualmente.</p> <p><b>Valores y Reglas</b> Respeto a Dios, asistiendo con los menores a la iglesia lirio de los valles.</p>	<p>diversificados o universitarios. Se les permite a los jóvenes salir sin cerciorarse al lugar a donde van solo se tiene control de horas d entrada.</p> <p><b>Valores y Reglas</b> Se les enseña buenos hábitos de respeto para sus mayores, hábitos de estudio y tener un punteo promedio de 80. .</p>	<p><b>Valores y Reglas</b> No faltarles el respeto a los mayores. Cumplir con sus oficios y tareas. Venir uniformados. No hacer uso de un mal lenguaje. .</p>	<p><b>Valores y Reglas;</b> No faltarles el respeto a los mayores. Cumplir con sus oficios y tareas. No hacer uso de un mal lenguaje. Se esta trabajando de acuerdo a la ley Pina. .</p>
--	---	---	--

**-PROPUESTA DE LINIAMIENTOS  
PARA EL DESARROLLO DE PROTOCOLO  
INTEGRAL  
EN ATENCIÓN A MENORES Y ADOLESCENTES**

## **CONTENIDO**

Presentación

Introducción

Justificación

PRINCIPIOS RECTORES

INSTITUCIONES, ORGANIZACIONES SOCIALES y la PDH, DEFINICIÓN DE ACCIONES DE LA ENTREVISTA PROCESO DE LAS RESOLUCIONES INICIALES Y FINALES

DEFINICIONES OPERATIVAS DE LAS ACCIONES, COORDINACIONES EN EL PROCESO DE LAS DENUNCIAS

MANUAL DEL PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE LA DENUNCIA

RUTAS DE LAS DENUNCIAS

INSTRUMENTO DE TRABAJO

## **Presentación.**

La presente propuesta tiene como objetivo desarrollar un protocolo nacional, donde las instituciones del estado responsables del tema de la niñez y adolescencia se aborde desde las necesidades humanas de las víctimas, de tal manera que permita deshabitar la revictimización de los niños, niñas menores y adolescentes; dar respuesta en forma ordenada y concreta desde la denuncia a proceso de las resoluciones iniciales y finales.

Es importante que los niños, niñas y adolescentes reconozcan que hay leyes que les protegen y que como último recurso la institucionalización les genere condiciones apropiadas y relaciones interpersonales basadas en el respeto de sí mismos y de los demás, que consistían en un conjunto de acciones humanas que fortalezcan, la autoestima, para que puedan desarrollar mecanismos, estrategias y conductas propositivas a las situaciones que afrontan

Evidenciamos la necesidad urgente de acciones coherentes de las instituciones con respecto a la relación víctima- victimario para romper ese flagelo de relaciones de poder, coordinando con todas las instancias necesarias para recluir al victimario y el menor pueda seguir viviendo en su ambiente familiar y social con el apoyo integral de las instancias responsables..

Así mismo el victimario debe ser evaluado de manera integral para medir la situación del delito cometido y determinar si su estado mental puede recuperarse o si su sociopatía es irreversible, que en ambos casos la ley debe ser implacable, y servirá de regencia a otros victimarios.



## **INTRODUCCION**

El protocolo de atención y abordamiento, y seguimiento de la denuncia, en situaciones de menores debe ser un esfuerzo conjunto de las Instituciones del estado responsables en el tema de la niñez y adolescencia, que además amerita de las sugerencias de la Procuraduría de los derechos Humanos y de organizaciones sociales que trabajan por los derechos de las y los menores y adolescentes.

Se pretende con el protocolo ordenar las actividades, responsabilidades funciones y rutas que permitan la una atención con eficacia y calidad humana, de cada instancia comprometida en el mismo. Uno de los aspectos mas relevantes es la delimitación de las funciones, para que estas no se dupliquen y cauce confusión y desorden el proceso, identificado la especificidad de las funciones de las instituciones en relación a las denuncias y que ellas tienen líneas de acción específicas en cuanto a la opinión , el análisis , la consultaría y recomendaciones, que vierten en las denuncia para fortalecer el proceso de las resoluciones iniciales y finales.

El contenido del protocolo debe se consensuado partiendo de la experiencia que cada una de las instituciones ha tenido , conocimiento de lo que la ley le confiere a cada una, y este enriquecimiento logre identificar la ruta critica, de las coordinaciones, las funciones, las vías por las que se denuncia .

Las ruta deberá se diseñada de acuerdo a las funciones y competencias de las instituciones del estado responsables, de las organizaciones sociales y de la Procuraduría de los Derechos Humanos, quienes de garantizar un programa permanente de supervisión.

Todo este proceso debe quedar en forma diseñado en un manual práctico que permita a cualquier trabajador guiarse para el desempeño de una actuación con calidad humana.

El protocolo debe tener claridad de los conceptos, los principios y valores rectores, de cada Institución participantes. Toda institución tiene valores por los que rige su reglamento interno, y estos son los mismos que se ejercen en la vocación de atender.

Se propone que el desarrollo de un protocolo y manual de atención a víctimas y victimarios, tome en cuenta el análisis del delito, su efecto en el menor y la aplicación de la sanción: que permita la participación de quienes trabajan en la problemática, además de las organizaciones sociales y la Procuraduría de los Derechos Humanos, quienes tienen facultad de orientarlo en base a los derechos humanos de la niñez y adolescencia

## **MARCO CONCEPTUAL**

La finalidad del presente trabajo es exponer a la población Guatemalteca la necesidad de un protocolo de atención dada la importancia que tienen las relaciones psicosociales de los niños, niñas y adolescentes en Guatemala, America latina y el mundo entero, observando que dentro de sus relaciones interpersonales imitan actitudes de diferentes personajes así como de sus propios agresores. Estas conductas se dan fuera y dentro del hogar de crianza, son los adultos y el estado quien debe de responsabilizarse de la orientación, educación y bienestar de estos menores de edad, que no tiene los elementos psicoterapéuticos para contrarrestar la influencia negativa por la cual llegan a ser institucionalizados, perjudicando su integridad física y mental, así como las relaciones interpersonales ya que los programas que brinda el estado no son psicoterapéuticamente dirigidos y se van perdiendo valores entre estos menores de edad, actualmente esta situación que vive la niñez y adolescencia no les permita utilizar de forma adecuada la influencia negativa de sus problemática en una influencia positiva que permita mejorar sus relaciones interpersonales y adquirir actitudes adecuadas.

Es importante que los niños, niñas y adolescentes reconozcan que hay leyes que les protegen y que como ultimo recurso la institucionalización les genere condiciones apropiadas y relaciones interpersonales basadas en el respeto de si mismos y de los demás, que consistían en un conjunto de acciones humanas que principien el fortalecimiento, de la autoestima, para que puedan desarrollar mecanismos , estrategias y conductas propositivas.

Los menores de edad institucionalizados que debe ser la última opción y que dentro del grupo social, deben aprender dar y recibir solidaridad, lealtad, fidelidad, honestidad, honradez, estimación, aprecio y cariño todo esto basado en el respeto y el amor reciproco, que ayude a fortalecer el concepto del yo y la autoestima

## ***JUSTIFICACION***

Históricamente Guatemala, no ha podido superar la herencia de la exclusión, la discriminación, la desigualdad, el abuso de poder, que son formas drásticas de manifestación de la violencia, enraizadas en el sistema patriarcal y proyectadas en todos los ámbitos e instituciones del estado, así desde la violencia intrafamiliar, escolar, laboral, política económica y social. Manifestaciones de violencia que se impregnan en la actitud de lo cotidiano de las maneras mas sofisticadas a las mas brutales y despiadadas, por otro lado la situación de la globalización, de la pobreza, y pobreza extrema, la inclusión de nuevos grupos paralelos de poder, un estado desorganizado, mal orientado por los tres poderes del estado donde campea un alto porcentaje la corrupción. El desinterés de los gobiernos de turno en no apoyar políticas integrales en beneficio de la población ante la situación de violencia cotidiana, una débil salud mental, entonces lo cotidiano suele ser la violación a los derechos humanos con mayor impunidad, y sin la menor respuesta por parte de las instituciones responsables de aplicar la ley que suelen ser indolentes y generalmente omiten la denuncia.

El problema es mayormente grave cuando se trata de niñas, niños y adolescentes victimas de la violencia y que además de manera incoherente son institucionalizados, dejando al victimario en su status operandi sin sancionar el delito cometido. Aquí es donde los menores se enfrentan a una situación de desvalorización personal, frente al poder de las instituciones y del victimario. Sumado a esta situación hay comerciantes dedicados a crear hogares familiares, sin tener las condiciones mínimas, donde los niños, niñas y adolescentes están mezclados no importa el

origen de su problemática, constantemente amenazados por personal que no tiene el mínimo conocimiento de cómo apoyar a estos menores, en estos hogares de abrigo la mala estructura y los lugares inadecuados en los que se encuentran estos menores institucionalizados pone en peligro el bienestar físico y mental, de los cuales algunos casos con hacinamiento y en el otro extremo se ven instalaciones amplias y adecuadas pero con personal poco capacitado, donde no se dirige la problemática si como el volumen de la población.

Dentro de esta investigación se observo factores cualitativos y cuantitativos como: la cantidad de los menores por institución, perfil del personal a cargo, las instituciones encargadas de supervisar estos hogares, programas, planificación, atención profesional, programas revisados, deportivos y religiosos , estructura física, higiene de la estructura, plan de alimentación, seguridad interna y externa del hogar, y entrevistas a personal encargado, profesionales especializados en el tema, tanto a nivel psicológico como judicial y aplicación de test proyectivos.

Es preciso para ello crear un instrumento que tenga la metodología adecuada para abordar los matices de las denuncias de violación, que son también un delito y una violación a los derechos de la niñez y adolescencia.

## **METODOLOGÍA**

**Se propone que el consenso tenga tres fases;**

- a)** Identificación de las denuncias, competencias, funciones, rutas actuales.
- b)** Desarrollo de una ruta consensuada según funciones, en la práctica pasó a paso desde la denuncia hasta el proceso de las resoluciones iniciales y finales.
- c)** Un manual simplificado de flujo gramas, procedimientos y funciones en las denuncias, proceso de las resoluciones iniciales y finales.

### **✓ PRINCIPIOS RECTORES**

Desarrollar principios rectores basados en los valores de las Instituciones que participan, conceptos como víctima, victimario, Institucionalización y otros conceptos **PRINCIPIOS DE ESTANDARIZACIÓN.**

Necesario que el equipo de las Instituciones trabaje en este Manual

### ✓ **PRINCIPIO DE COORDINACIÓN**

En el abordaje integral de estrategias orientadas por los profesionales de las Instituciones, organizaciones, participantes

La coordinación implica un mapeo inicial de los actores e instituciones competentes

La coordinación es pues, un esfuerzo en conjunto, que requiere de la especialidad y la responsabilidad de las competencias y limitaciones de las instancias participativas.

### ✓ **PRINCIPIOS DE ESTANDARIZACIÓN**

La sensibilización del protocolo es de suma importancia, se hace necesario que la terminología y los conceptos sean comunes para todos los y las involucradas en el trabajo. Esto facilitara la adopción de un enfoque coherente, la estandarización de los niveles de conocimiento y el enriquecimiento en conjunto, además ello permitirá tanto la sistematización y seguimiento apropiado de los casos como el monitoreo y evaluación.



## ✓ PRINCIPIO DE LA CALIDAD Y DE LA HUMANIDAD

### **Escucha Responsable**

Desarrollo de las estrategias del escucha, rompiendo hábitos de esquematización y prejuicios culturales, permite entender la situación emocional de la víctima en sus zapatos sin perder el aspecto emocional y racional.

Basados en el respeto a la dignidad humana y a los derechos de las víctimas los escuchas responsables deben mantener una actitud de tolerancia hacia diversos temas y ámbitos sociales, libres de prejuicios y sensibles a la situación de denuncia, del trauma y dolor que produce una situación de violación a la dignidad humana.

## ✓ PRINCIPIO DE RESPONSABILIDAD INSTITUCIONAL

Las diferentes experiencias en el abordamiento integral de la denuncia han permitido identificar la necesidad urgente de contar con un protocolo donde las instancias comprometidas y responsables den a conocer dichos principios, para definir los principios fundamentales del protocolo.

## ✓ **PRINCIPIOS DE CONFIDENCIALIDAD**

Confidencialidad, mecanismos de protección a las víctimas de la seguridad y la dignidad humana, Los valores y principios institucionales más importantes en el manejo de resguardar datos relacionados con la identificación personal de la víctima o del opresor, ninguna información puede salir sin el consentimiento de la persona ofendida, la información escrita debe de manejarse en espacios restringidos donde únicamente quien maneja el expediente puede conocer de la información.

Por lo tanto es necesario desarrollar los mecanismos que permitan ser instrucciones concretas de las mismas.

## ✓ **PRINCIPIO DE LA NO DISCRIMINACIÓN**

Todos los menores y adolescentes, sin distinción alguna e independiente de su color, sexo, idioma, religión, origen nacional, étnico, social, posición económica, con retos especiales, especialmente, menores o adolescentes deben de ser atendidos de igual manera.

Desarrollar estos principios permitirá ser valores que dignifican la situación de los mismos.

## ✓ **PRINCICIO DE PARTICIPACIÓN**

### **Entre escucha responsable y la víctima**

Es necesario hacer plan de acción que contemple desde el abordaje psicológico, la identificaciones de los temas prioritarios a atender, tratando que las víctimas menores y adolescentes, tengan la mayor orientación posible de las alternativas que las instituciones les puedan brindar como parte de su protección, pero así mismo de las limitaciones de las mismas, ayudar a los niños, niñas y adolescentes a desarrollar un mapeo de apoyo que consiste en identificar a las personas, familiares, amigas, amigos lejanos donde la víctima pueda resguardarse en caso necesario, esto le ayudara a tomar decisiones con facilidad y seguridad de lo que hará en adelante, además sentirse propia de sus decisiones.

### **DEFINICIONES OPERATIVAS QUE DEBERÍAN REALIZAR LAS INSTANCIAS EN LOS CASOS ESPECIALES**

Definir estas acciones operativas que permitirán de manera especial disminuir la vulnerabilidad de los y las menores evitando la violación a los derechos.

### **Medidas Urgentes:**

Desarrollo de medidas urgentes que las instituciones definirán en el proceso, determinando los indicadores a tomar en cuenta.

## **licitud de Medidas legales**

Son aquellas acciones de carácter legal , acción constitucional de amparo , acción de inconstitucionalidad , exhibición personales , solicitud de medidas de seguridad, medidas cautelares, presentan o promueven ante los distintos tribunales de justicia del país o ante el organismo judicial.

## **Orientación**

Es la acción mediante la cual las instituciones definen los términos de orientación a los y las menores y adolescentes teniendo cuidado que estas les den instrumentos para saberse conducir.

## **Consulta**

Es la actividad, de aquellas consultas de casos extremos en las cuales las instituciones han de ponerse de acuerdo y especificarlas.

## **Accesoria**

Las instituciones podrán invitar a profesionales en el tema de la Niñez y Adolescencia, o recurrir a opiniones por escrito.

## **DICTAMEN**

El dictamen es una de las partes mas consensuadas del protocolo, debido a su delicadeza, y que las Instancias, deberán discutir los indicadores mas elocuentes , se sabe que aquí las organizaciones sociales pueden observar mas no participar ya que toca el planteamiento de la aplicación de ley y su sanción, por otro lado el, Procurador de los Derechos Humanos y la Defensoría de la Niñez y la juventud tienen la facultad de omitir una opinión o dictamen a otras instituciones.

## **Mediación**

Es la intervención de las partes, en casos especiales y regulares donde se requiere llegar a acuerdos comunes.

## **Acompañamiento**

Definir quienes harán esta actividad o si la misma se reglamentara con acompañamiento integral que en este caso de menores, seria la mejor justificación, especialmente por la Procuraduría de los derechos Humanos o el apoyo que la Defensoría de la niñez y adolescencia.

## **Investigación**

Es el proceso de actividades específicas que realizan con el objetivo de tener un conocimiento más amplio sobre el tema específico y que está coadyuve a cambios en la dinámicas que

impliquen, cambios en el dictamen, opinión, o denuncia. Y que además es información importante que se puede dar a conocer a la población.

### **Monitoreo Específico**

El monitoreo son las acciones que se establecen en caso de denuncias, en casos de supervisión y otras acciones solicitadas para evaluar los servicios que prestan las Instituciones Públicas, privadas.

### **Planificación de acciones de la Denuncia**

El equipo de las instituciones deberá definir estas acciones de acuerdo a sus funciones y competencias según la ley, pero deberán acordar indicadores mínimos o una sola ficha de denuncia.

### **MANUAL DEL PROTOCOLO**

Establece propiamente las acciones concretas con esquemas que orientan las rutas de atención y las acciones ordenadas clasificadas.

## **Rutas de la Denuncia**

- 1- Cuando la denuncia entra vía directa a las instituciones responsables.
- 2- Cuando la denuncia se presenta a los Departamentos.
- 3- Cuando la Denuncia es presentada por una de las Instituciones involucrada.
- 4- Cuando la denuncia es anónima.
- 5- Cuando la denuncia es telefónica.
- 6- Por correo electrónico.
- 7- Cuando a través de los medios de comunicación un hecho merece levantar denuncia.
- 8- A petición de las organizaciones de la sociedad civil.

## **Quienes denuncian:**

Determinar quienes pueden denunciar en los casos de menores y desarrollar las acciones y rutas en los casos de:

- Cuando la o el denunciante plantea una problemática para recibir orientación SIN HACER DENUNCIA.
- Cuando la denuncia es entre familiares y no logran resolver el problema de menores y no requieren de los aspectos legales si no más bien una mediación de conciencia;

- **Cuando la denuncia esta dirigida contra una institución del Estado.**
- **Cuando la denuncia va dirigida a dueños de la industria y el comercio de la iniciativa privada** por abusos, explotación laboral o sexual de menores.
- **Cuando personas en lo particular ponen denuncia de situaciones personales y que por su condición de** ser mujeres, hombres, niños, niñas y adultos mayores, personas con retos especiales, (se ve como una denuncia cotidiana donde las defensorías no emiten informes ni se involucran en el proceso de la denuncia) generalmente estas denuncias suelen ser por situaciones muy particulares , entre particulares, como cobro de rentas , prestamos económicos entre particulares entre otras.
- **Cuando la denuncia es de abuso sexual**
- **De acoso laboral**